

Master Universitario in: "ANALISI DATI PER LA BUSINESS INTELLIGENCE"
A.A. 2015-2016

Titolo della tesi:

LA CUSTOMER SATISFACTION NELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI
Analisi della Citizen Satisfaction nel TPL di Trieste Trasporti

Autore: Rossella Vantaggio

Abstract

Il presente lavoro di tesi si pone l'obiettivo di presentare le attività svolte nel periodo di tirocinio, con riferimento ad un progetto di *Customer Satisfaction* volto a misurare, attraverso opportuni strumenti statistici, il livello di qualità del servizio di Trasporto Pubblico Locale erogato da Trieste Trasporti S.p.A. nella provincia di Trieste.

Il tema della *Customer Satisfaction* è stato, dapprima, inquadrato da un punto di vista teorico, illustrando le metodologie e gli strumenti più noti in letteratura per la stima del livello di soddisfazione dei clienti, per poi entrare nel merito del caso oggetto di studio.

Sono, pertanto, state descritte tutte le fasi che hanno caratterizzato l'indagine, dal momento della definizione degli obiettivi e della pianificazione, fino a quello della rilevazione e dell'analisi dei dati campionari.

Il focus della trattazione è incentrato sulla fase analitica, in quanto momento di maggiore continuità con il percorso formativo svolto. In fase di analisi dati, sono state impiegate metodologie proprie della statistica descrittiva ed inferenziale, volte, in prima istanza, a fornire una fotografia del campione di intervistati e a descrivere, attraverso opportuni indici statistici, il livello di qualità percepita dagli utenti intervistati e, successivamente, ad estendere le conclusioni emerse in fase di analisi all'universo statistico oggetto di studio, ovvero l'utenza del servizio di TPL erogato da Trieste Trasporti.

Sono inoltre state approfondite le relazioni esistenti tra i caratteri statistici contenuti nel *database*, attraverso tecniche di analisi bivariata e multivariata, attraverso le quali è stato anche possibile verificare il grado di coerenza delle risposte fornite durante la somministrazione dei questionari.

A termine del processo di indagine è stato dunque possibile determinare una serie di indici sintetici che potessero descrivere opportunamente il fenomeno indagato ed è stata elaborata una strategia gestionale destinata al management della società di trasporti, volta al miglioramento e al potenziamento del servizio di TPL.